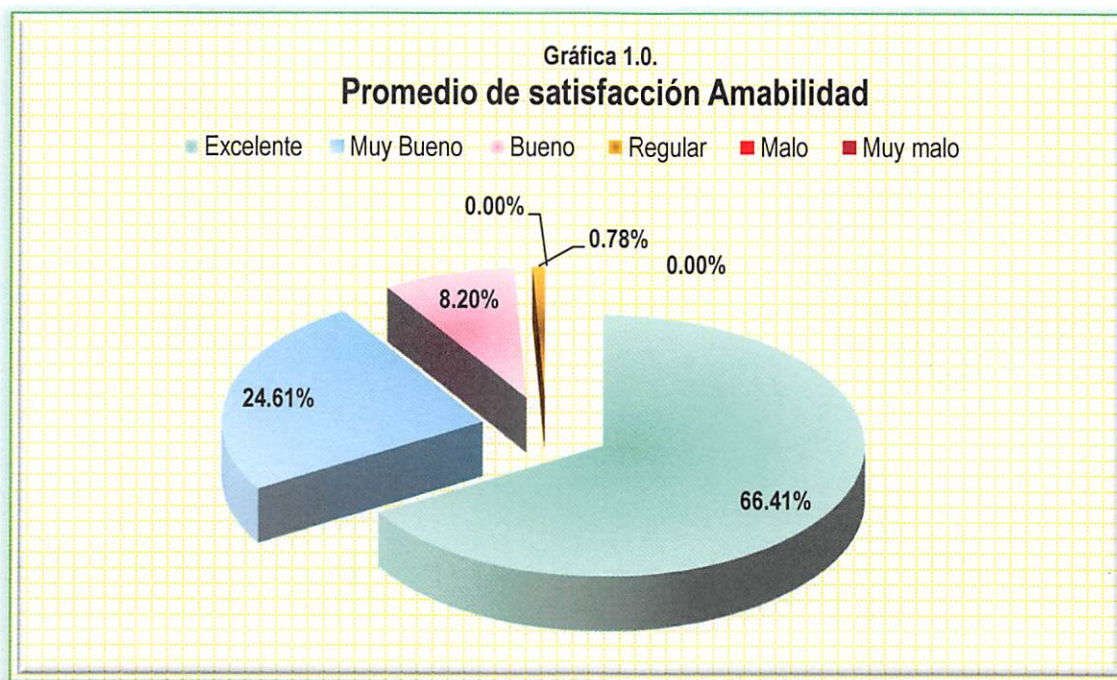


“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud
Resultados Encuesta de los Pacientes de los Programas Sociales Año 2020

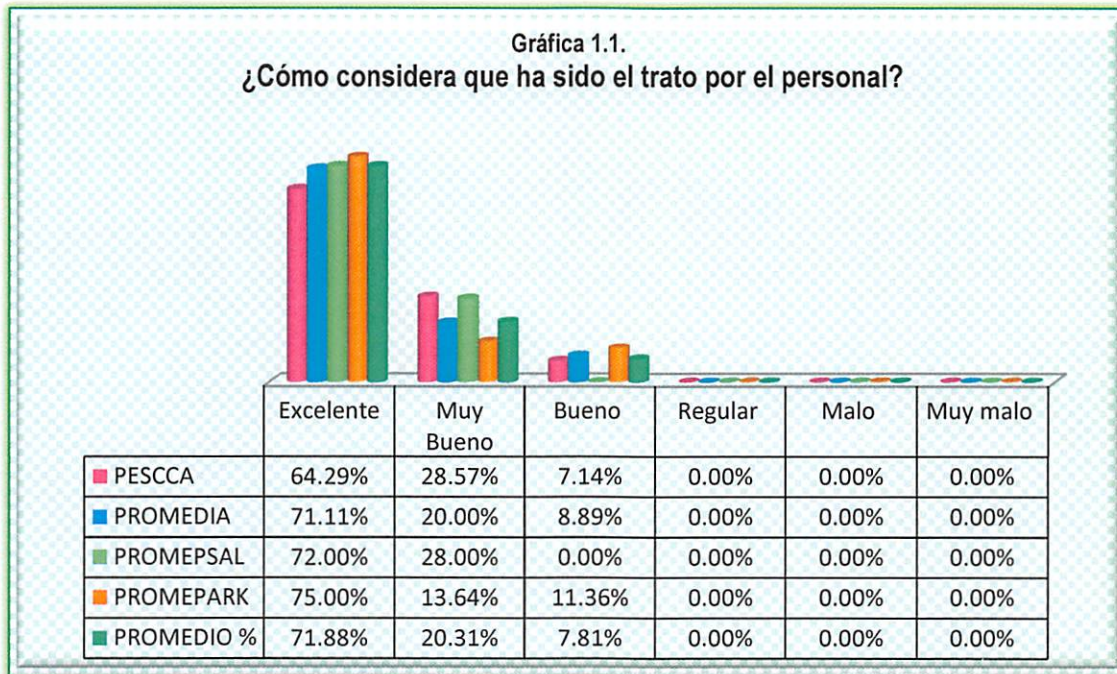
Tablas 1.0. Índice de Satisfacción del Indicador Amabilidad							
Resultados de las Tablas: 1.1 y 1.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	66.41%	24.61%	8.20%	0.78%	0.00%	0.00%	100.00%



Lissette Vázquez Acosta
1
Licda. Lissette Vázquez Acosta
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

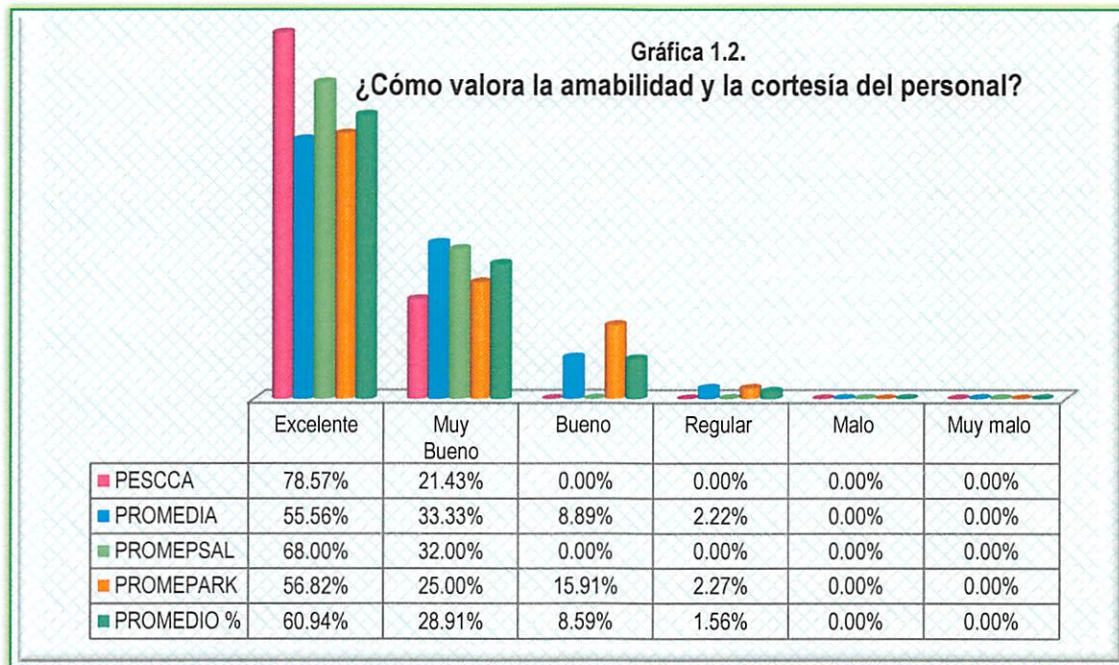
Tabla 1.1.-¿Cómo considera que ha sido el trato por el personal?							
Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	9	4	1	0	0	0	14
	64.29%	28.57%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	32	9	4	0	0	0	45
	71.11%	20.00%	8.89%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	18	7	0	0	0	0	25
	72.00%	28.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	33	6	5	0	0	0	44
	75.00%	13.64%	11.36%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	92	26	10	0	0	0	128
	71.88%	20.31%	7.81%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

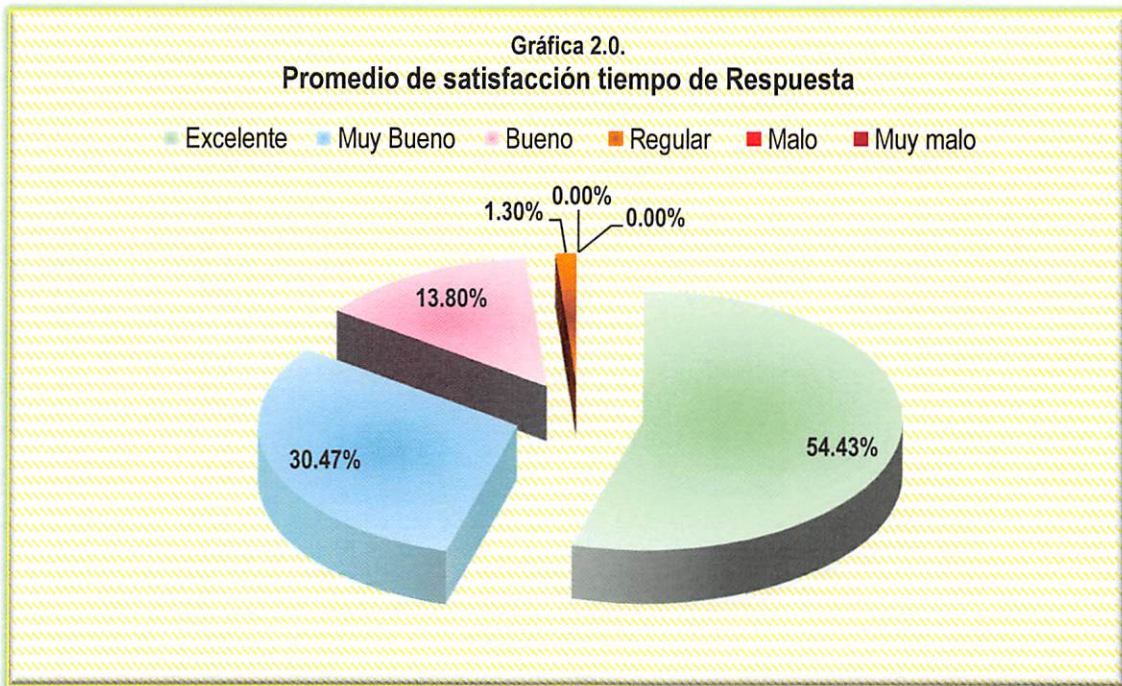
Tabla 1.2-¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	11	3	0	0	0	0	14
	78.57%	21.43%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	25	15	4	1	0	0	45
	55.56%	33.33%	8.89%	2.22%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	17	8	0	0	0	0	25
	68.00%	32.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPAK	25	11	7	1	0	0	44
	56.82%	25.00%	15.91%	2.27%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	78	37	11	2	0	0	128
	60.94%	28.91%	8.59%	1.56%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 2.0. Índice de Satisfacción del Indicador Tiempo de Respuesta							
Resultados de las tablas: 2.1, 2.2 y 2.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	54.43%	30.47%	13.80%	1.30%	0.00%	0.00%	100.00%



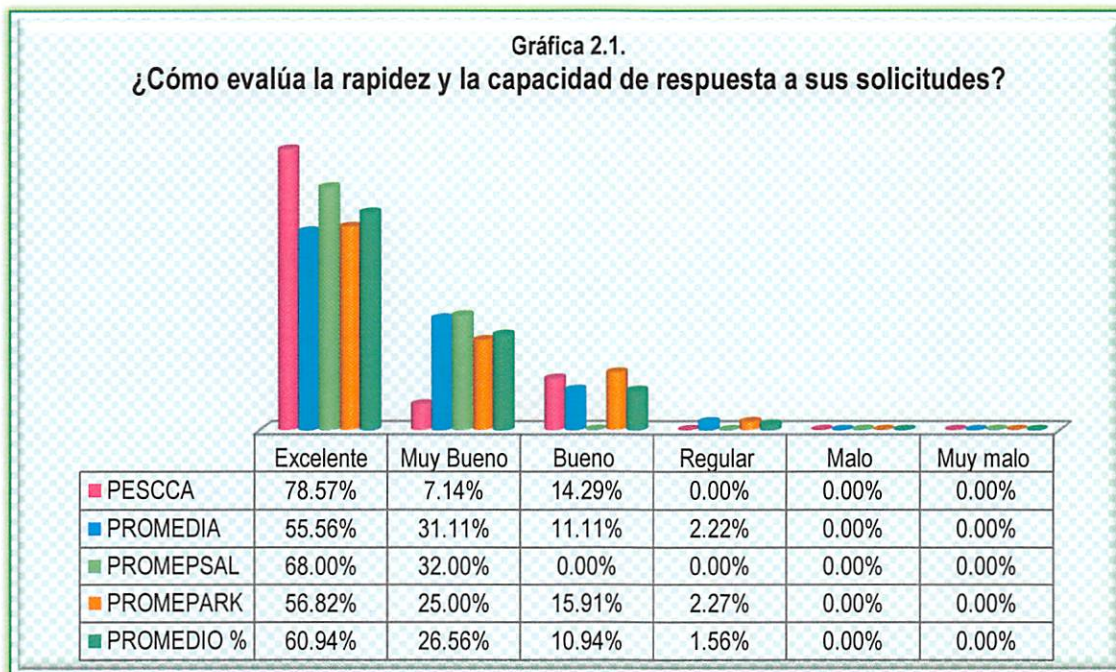
4


Licda. Lissette Vásquez Acosta
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 2.1-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	11	1	2	0	0	0	14
	78.57%	7.14%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	25	14	5	1	0	0	45
	55.56%	31.11%	11.11%	2.22%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	17	8	0	0	0	0	25
	68.00%	32.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPAK	25	11	7	1	0	0	44
	56.82%	25.00%	15.91%	2.27%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	78	34	14	2	0	0	128
	60.94%	26.56%	10.94%	1.56%	0.00%	0.00%	100.00%



5

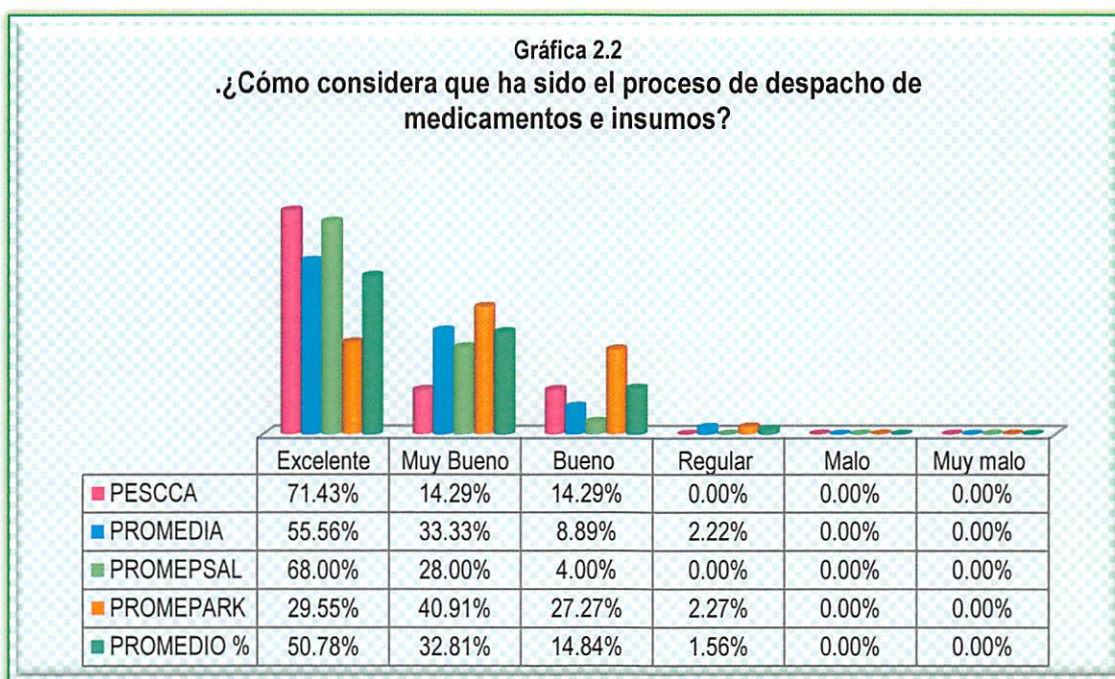
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 2.2-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	10	2	2	0	0	0	14
	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	25	15	4	1	0	0	45
	55.56%	33.33%	8.89%	2.22%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	17	7	1	0	0	0	25
	68.00%	28.00%	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	13	18	12	1	0	0	44
	29.55%	40.91%	27.27%	2.27%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	65	42	19	2	0	0	128
	50.78%	32.81%	14.84%	1.56%	0.00%	0.00%	100.00%



6

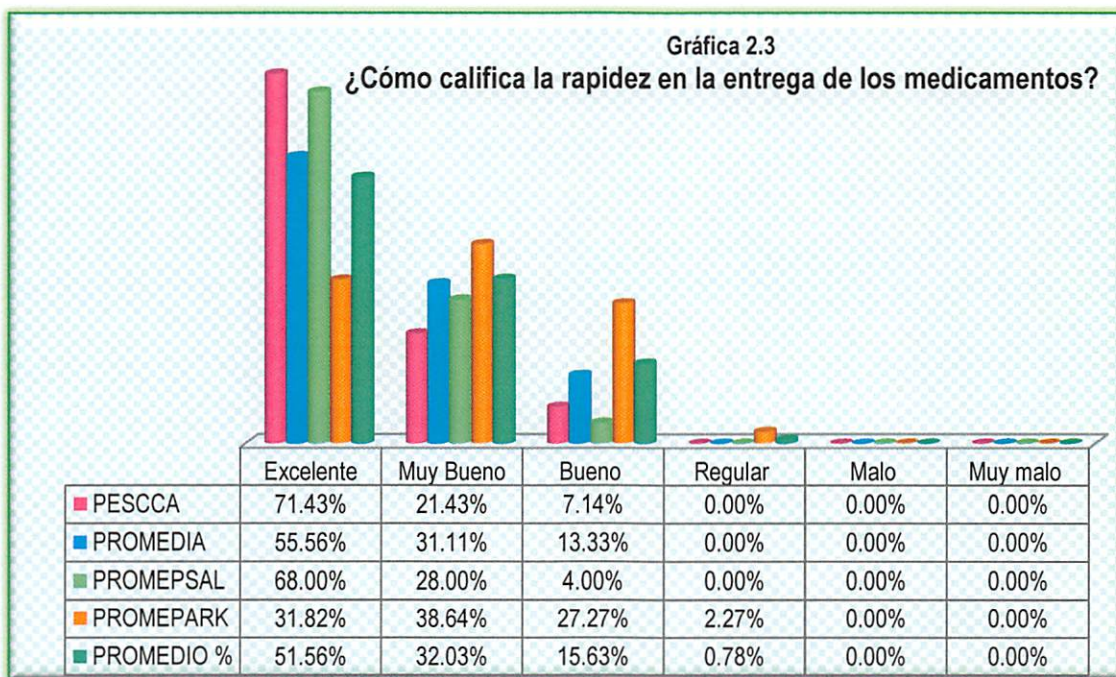
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 2.3-¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	10	3	1	0	0	0	14
	71.43%	21.43%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	25	14	6	0	0	0	45
	55.56%	31.11%	13.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	17	7	1	0	0	0	25
	68.00%	28.00%	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	14	17	12	1	0	0	44
	31.82%	38.64%	27.27%	2.27%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	66	41	20	1	0	0	128
	51.56%	32.03%	15.63%	0.78%	0.00%	0.00%	100.00%

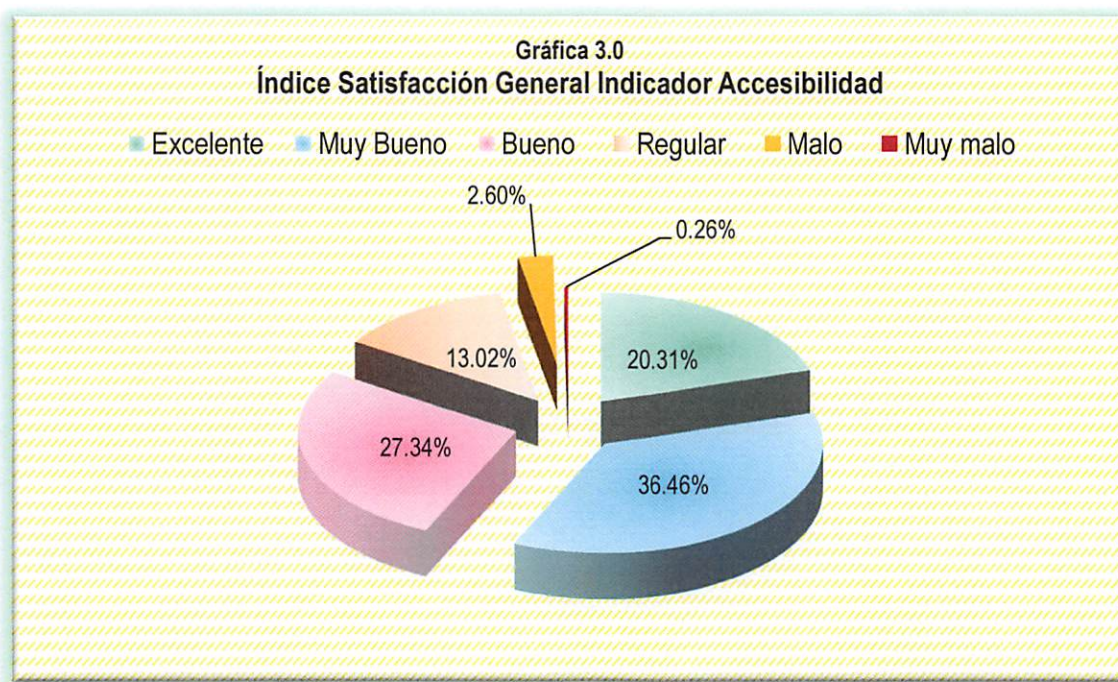


7
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 3.0. Índice de Satisfacción del Indicador Accesibilidad							
Resultados de las Tablas: 3.1, 3.2 y 3.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	20.31%	36.46%	27.34%	13.02%	2.60%	0.26%	100.00%



8
Licda. Lissette Vásquez Acosta

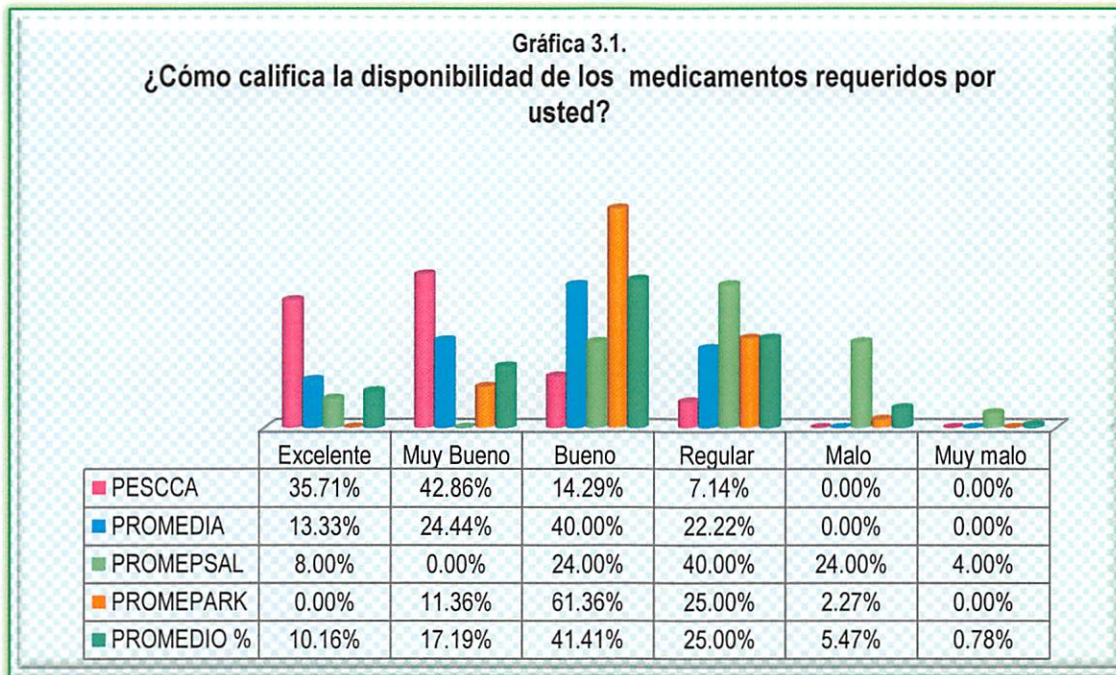
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 3.1-¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?

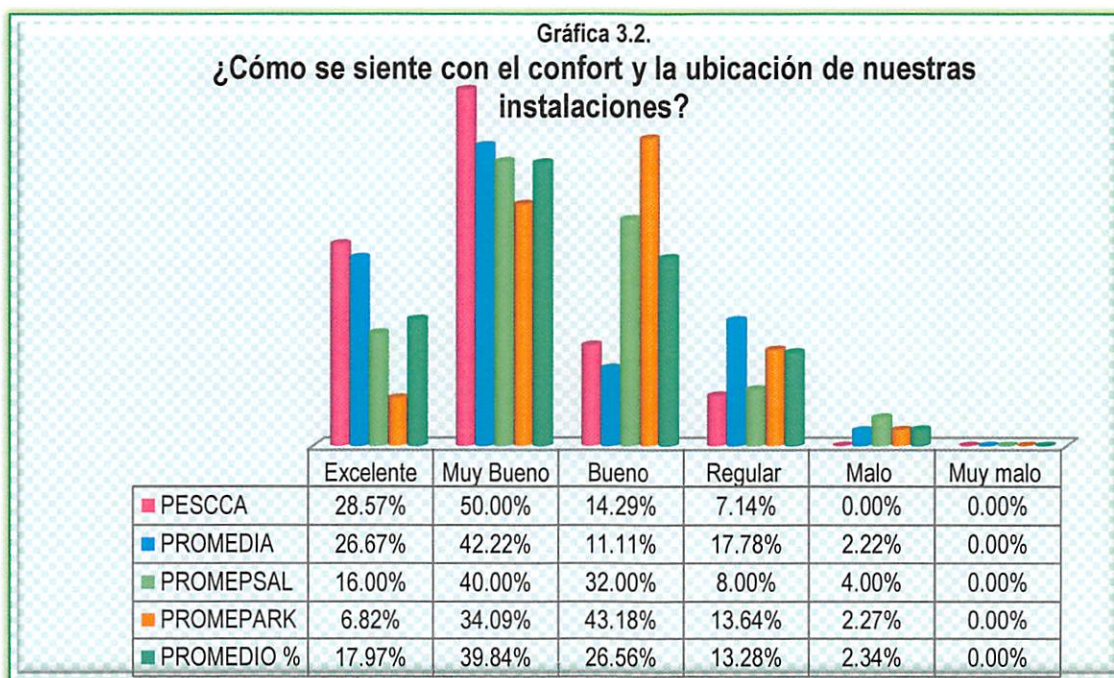
Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	5 35.71%	6 42.86%	2 14.29%	1 7.14%	0 0.00%	0 0.00%	14 100.00%
PROMEDIA	6 13.33%	11 24.44%	18 40.00%	10 22.22%	0 0.00%	0 0.00%	45 100.00%
PROMEPSAL	2 8.00%	0 0.00%	6 24.00%	10 40.00%	6 24.00%	1 4.00%	25 100.00%
PROMEPAK	0 0.00%	5 11.36%	27 61.36%	11 25.00%	1 2.27%	0 0.00%	44 100.00%
Promedio	13 10.16%	22 17.19%	53 41.41%	32 25.00%	7 5.47%	1 0.78%	128 100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 3.2-¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestras instalaciones?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	4	7	2	1	0	0	14
	28.57%	50.00%	14.29%	7.14%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	12	19	5	8	1	0	45
	26.67%	42.22%	11.11%	17.78%	2.22%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	4	10	8	2	1	0	25
	16.00%	40.00%	32.00%	8.00%	4.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	3	15	19	6	1	0	44
	6.82%	34.09%	43.18%	13.64%	2.27%	0.00%	100.00%
Promedio	23	51	34	17	3	0	128
	17.97%	39.84%	26.56%	13.28%	2.34%	0.00%	100.00%



Licda. Lissette Vásquez Acosta
Licda. Lissette Vásquez Acosta

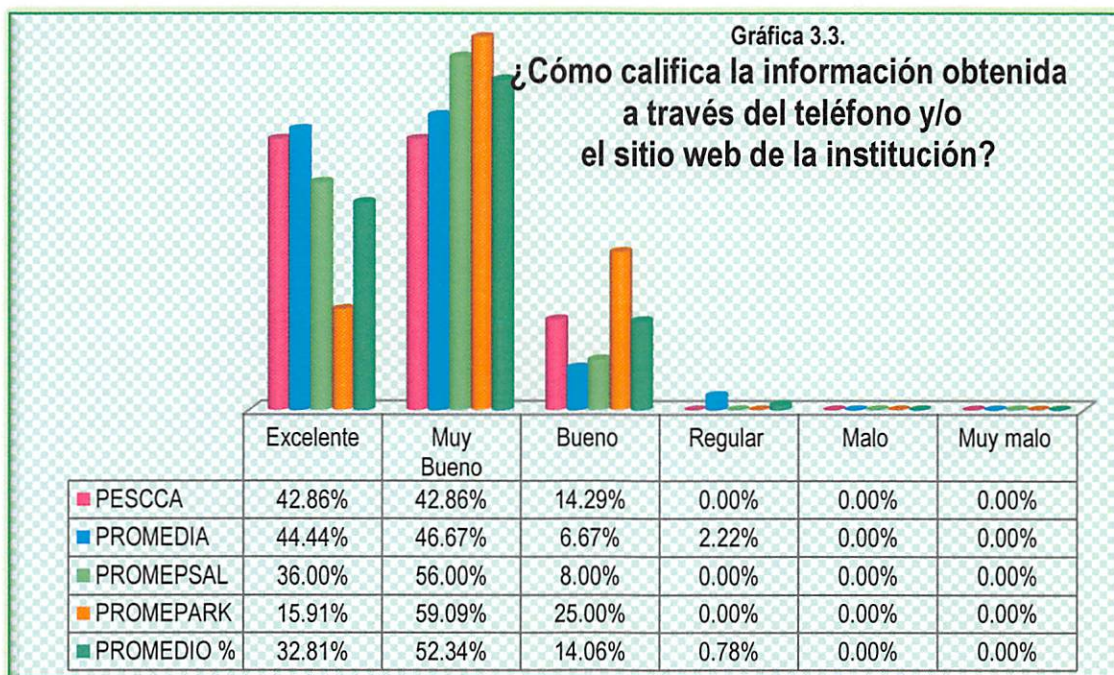
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 3.3.-¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?

Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	6 42.86%	6 42.86%	2 14.29%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	14 100.00%
PROMEDIA	20 44.44%	21 46.67%	3 6.67%	1 2.22%	0 0.00%	0 0.00%	45 100.00%
PROMEPSAL	9 36.00%	14 56.00%	2 8.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	25 100.00%
PROMEPAK	7 15.91%	26 59.09%	11 25.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	44 100.00%
Promedio	35 32.81%	41 52.34%	7 14.06%	1 0.78%	0 0.00%	0 0.00%	84 100.00%



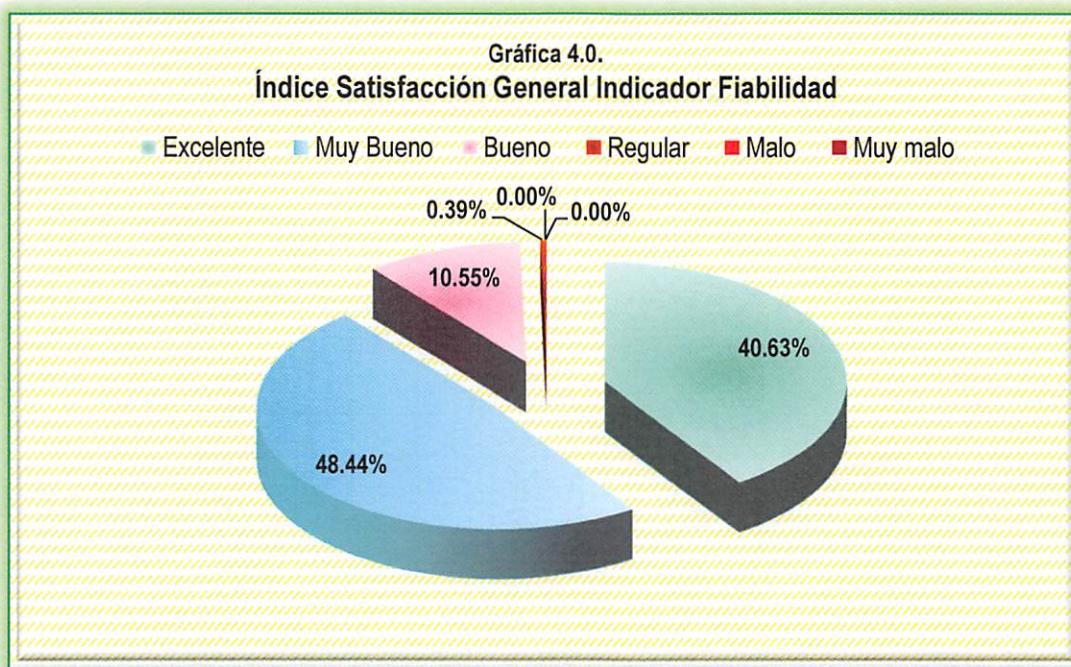
Licda. Lissette Vásquez Acosta
Licda. Lissette Vásquez Acosta

Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



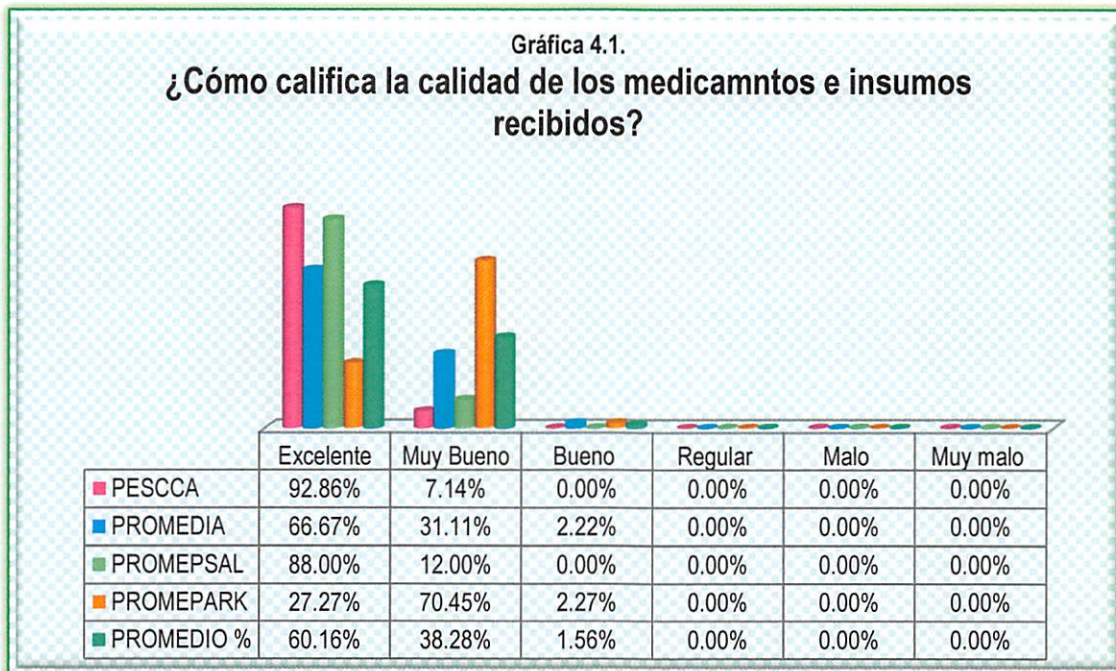
“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 4.0. Índice de Satisfacción del Indicador Fiabilidad							
Resultados de las Tablas: 4.1 y 4.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	40.63%	48.44%	10.55%	0.39%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 4.1-¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?							
Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	13	1	0	0	0	0	14
	92.86%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	30	14	1	0	0	0	45
	66.67%	31.11%	2.22%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	22	3	0	0	0	0	25
	88.00%	12.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	12	31	1	0	0	0	44
	27.27%	70.45%	2.27%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	77	49	2	0	0	0	128
	60.16%	38.28%	1.56%	0.00%	0.00%	0	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 4.2-¿Cómo evalúa el servicio que le ofrecemos?							
Programas Sociales	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
PESCCA	8	5	1	0	0	0	14
	57.14%	35.71%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEDIA	12	26	7	0	0	0	45
	26.67%	57.78%	15.56%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPSAL	4	14	6	1	0	0	25
	16.00%	56.00%	24.00%	4.00%	0.00%	0.00%	100.00%
PROMEPARK	3	30	11	0	0	0	44
	6.82%	68.18%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	27	75	25	1	0	0	84
	21.09%	58.59%	19.53%	0.78%	0.00%	0.00%	100.00%

